

Concours d'accès aux Instituts Régionaux d'Administration

Nom de l'IRA : BASTIA

Nature du concours (interne, externe, 3e voie) : EXTERNE

Epreuve : CAS PRATIQUE

CONSIGNES

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

Agence Nationale de la Cohésion des territoires

Direction du programme France Services

Adresse x

Dossier suivi par le/là chargé(e) de mission

Téléphone :

Mail :

A ..., le x / x / x

NOTE

A l'attention des membres du conseil d'administration
s/c du directeur de programme

Objet : Champ d'application et perspectives du programme France Services

Références :

- Loi n° 2000 - 321 du 12 avril 2000
- Arrêté du 16 juin 2025 portant approbation du référentiel France services.
- circulaire du Premier ministre du 1^{er} juillet 2019.

Succédant aux maisons de service public, le programme France Services, mis en place en 2019 afin de pallier au sentiment d'abandon par les services publics ressenti dans certains territoires, semble s'ancrer dans une phase de consolidation avec près de 2860 structures labélisées sur l'ensemble du territoire.

Ayant pour objectif de renforcer la qualité de l'offre de service et l'accessibilité à tous les usagers, ce programme vise à accompagner les populations dans les démarches administratives nouvelles au sein de lieux d'accueil

de proximité.

En vue du prochain renouvellement du conseil d'administration de l'agence, vous traverserez ci-après le cadre de mise en place du programme France Services et ses objectifs (I). Dans un second temps, vous traverserez dans cette note un état des lieux du programme ainsi que les perspectives futures (II).

I - Cadre et objectifs généraux du programme France Services

A) Un programme initié dans un contexte sous-tension

Le programme France Services a été initié par la circulaire du Premier ministre du 1^{er} juillet 2019, au lendemain de la crise des "gilets jaunes" qui avait mis en exergue le manque d'accès aux services publics par une partie de la population. Le Premier ministre avait alors initié une démarche de refondation de l'action publique afin de garantir aux usagers un service d'accompagnement complet et de proximité.

Cette démarche s'inscrivait également dans la nécessité d'accélération de la digitalisation des démarches afin de renouveler le lien avec les usagers au sein des territoires.

Enfin, la mise en place du programme France Services est venue combler une situation antérieure de fermeture de services publics même si le programme n'a pas vocation à se substituer aux opérateurs déjà existants.

B) Des objectifs clairs pour une offre de service optimale.

Le programme France Services a pour objectif de proposer un service d'accompagnement des populations dans les démarches administratives nouvelles au sein de lieux d'accueil de proximité, mutualisés et polyvalents.

Pour ce faire, il est piloté par l'Agence nationale de la Cohésion des territoires (ANCT) et repose sur un réseau d'acteurs et de

partenaires locaux.

Afin de mettre en œuvre cet objectif, le programme repose donc sur des "opérateurs", signataires de l'accord-cadre national, dont les missions à destination des usagers sont les suivantes :

- la délivrance d'informations de premier niveau ;
- l'accompagnement aux démarches administratives notamment numériques ;
- l'orientation vers un service spécialisé relevant des douze partenaires nationaux (Assurance maladie, France Travail, ...)

Outre les "opérateurs", le programme s'appuie sur des "conseillers France Services" qui sont tenus d'assurer l'égalité des usagers devant le service public et de veiller au respect des principes de laïcité et de neutralité du service public. Ils veilleront également à respecter le principe d'accueil inconditionnel du public tel que précisé dans le point V. de l'arrêté du 16 juin 2025.

La mise en place d'un cadre clair pour le programme a permis de noter des avancées positives en termes de service aux usagers. Néanmoins, il convient de faire un état des lieux sept ans après le lancement du programme et d'envisager des actions pour la pérennisation du programme.

II - Etat des lieux et perspectives du programme France Services.

Depuis la circulaire du Premier ministre du 1er juillet 2019, il convient de dresser un état des lieux des unités et leurs potentiels.

A) Un bilan positif depuis 2019

Depuis le lancement du programme, deux phases se sont succédées :

- Une phase de déploiement d'un réseau d'espaces France Services de 2019 à 2022 amenant à 2840 structures actuellement labélisées sur l'ensemble du territoire.
- Une phase de consolidation du réseau, initiée en 2023, avec un objectif d'amélioration de la qualité du service et de l'extension de l'offre.

L'évaluation du programme par la cour des comptes indique que le programme propose : "une offre satisfaisante pour les usagers, qui contribue à la cohésion sociale des territoires" et rajoute que : "le programme France Services est une réussite, un succès qui doit être consolidé et encadré dans la durée".

En effet, plusieurs chiffres permettent de démontrer la satisfaction pour les usagers notamment :

- le nombre de demandes traitées, passant de 1,1711 de demandes traitées en 2020 contre près de 911 à la fin de l'année 2023.
- la mesure de la satisfaction des usagers dépassant les 90%.

Cette satisfaction s'exprime également dans le " baromètre des services publics " qui reconse le programme France Services comme l'un des mieux noté en termes de qualité de la relation avec 79% et une satisfaction globale atteignant les 76%.

En finalité, le programme a permis une augmentation de la qualité du service apporté ainsi qu'un cofinancement de l'Etat, qui, apportait en 2025, un financement à hauteur de 45 000 euros par structure.

Malgré ce bilan positif, les conditions de pérennisation du programme ne sont pas réunies comme l'indique la cour des comptes dans son évaluation en alertant sur la nécessaire consolidation de sa stratégie et de sa gouvernance.

B) Des perspectives d'amélioration à prendre en vue de la pérennisation du programme.

Le bilan est positif d'un point de vue quantitatif et qualitatif néanmoins il est proposé plusieurs suggestions afin d'assurer la pérennisation du programme. Il est recommandé dans un premier temps de porter une attention aux moyens humains nécessaires car les conseillers font face à une précarité d'emploi et un manque d'attractivité salariale. Il conviendrait de valoriser la richesse de l'expérience dans les fonctions de conseiller à travers une campagne de communication et l'organisation de réunions d'informations auprès de France Travail.

Afin de pérenniser le programme, il est suggéré de clarifier la gouvernance du programme en apportant une attention particulière sur la coordination des acteurs et l'implication de l'ensemble des acteurs à l'échelle des territoires. Pour ce faire, il est proposé de réaliser des concertations multi-acteurs avec l'ensemble des opérateurs et partenaires nationaux. Des réunions pourront également être organisées pour plus de coordination. De plus, en vue de l'augmentation progressive de la fréquentation des usagers, il est suggéré de consolider le budget notamment en :

- procédant à un réajustement des contributions de chaque partenaire pour que le reste à charge des collectivités et autres porteurs diminue.
- instaurant une subvention forfaitaire supplémentaire dans les espaces confrontés à une fréquentation supérieure à leurs capacités

Concours d'accès aux Instituts Régionaux d'Administration

Nom de l'IRA : BASTIA

Nature du concours (interne, externe, 3e voie) : EXTERNE

Epreuve : CAS PRATIQUE

CONSIGNES

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

d'accueil.

Enfin, le programme gagnerait à accroître sa visibilité auprès du grand public notamment en réalisant une stratégie de communication spécifique à l'échelle des territoires pour garantir une meilleure spécificité des territoires et des populations. Des réunions pourraient être menées à l'échelle des communes et départements pour adopter une communication spécifique.

Vous trouverez ci-dessous une trame de carnet à destination du réseau "France services" (Annexe 1) ainsi que des propositions d'actions rapides pour améliorer la coordination et la complémentarité des acteurs (Annexe 2).

Annexe 1 : Proposition de courriel

Objet : Point d'attention particulière dans la réalisation de certaines démarches

Destinataires : L'ensemble du réseau "France services"

Chers membres du réseau "France services",

Depuis 2019 et la circulaire du Premier ministre du 1^{er} juillet 2019, le programme "France services" n'a cessé de croître afin de proposer un service d'accompagnement des populations par l'ensemble des usagers.

Avec 2860 structures labélisées sur l'ensemble du territoire, notre réseau est dans une perpétuelle démarche de satisfaction des usagers dans la ligne volonté de refondation de l'action publique voulue par le Premier ministre.

Au regard des dernières évaluations de la carte des comptes, plusieurs éléments ont mis en exergue des éléments pour lesquels une attention particulière sera portée notamment :

- les agents France services doivent assurer une offre de premier niveau. Il est rappelé que les offres plus complexes ou le suivi des dossiers personnels des usagers relèvent strictement des services concernés. Ceci s'inscrit dans une démarche de complémentarité avec les guichets des opérateurs.
- les structures labélisées devront s'assurer du respect du cahier des charges notamment en matière du maintien de lignes téléphoniques directes et dédiées aux agents France services en back-office.
- la permanence de France services en mairie ~~seront davantage~~ feront l'objet d'une attention particulière afin de développer des services adaptés aux besoins des usagers.

Cordialement,

Le directeur du programme
signature

Annexe 2: Plan d'action

objectif: Améliorer la coordination et la complémentarité des acteurs.

Afin d'améliorer la coordination et la complémentarité des acteurs, il est proposé les actions suivantes :

- Réaliser une carte des acteurs à l'échelle départementale afin d'acquiesce la visibilité de l'ensemble des acteurs et le rôle de chacun.
- Réaliser une concertation multi-acteurs à l'échelle régionale afin de faire ressortir des propositions pour améliorer la coordination et définir un calendrier de réunions mensuelles.
- Désigner un/une référent(e) France Services au sein de chaque département qui sera chargé de faire remonter les éventuels blocages et qui facilitera la prise de contact avec les opérateurs et partenaires du département.
- Traduire par un schéma les différents rôles des conseillers France services et qui serait consultable dans les points d'accueil des structures pour plus de compréhension.
- organiser un séminaire annuel régional "France Services" pour échanger sur les méthodes de coordination et de simplification des procédures.

